

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ  
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
( Н И У « Б е л Г У » )

**ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ**

**Кафедра финансов, инвестиций и инноваций**

**РАЗВИТИЕ КРЕДИТНЫХ УСЛУГ РОЗНИЧНЫМ КЛИЕНТАМ В  
КОММЕРЧЕСКОМ БАНКЕ**

**Выпускная квалификационная работа студентки**

**очной формы обучения  
направления подготовки 38.03.01 Экономика профиль « Финансы и  
кредит»**

**IV курса группы 06001301  
Голосовской Валерии Витальевны**

Научный руководитель:  
доц.кафедры финансов  
и инноваций  
Быканова Н.И

**БЕЛГОРОД 2017**

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ РОЗНИЧНЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ В КОММЕРЧЕСКОМ БАНКЕ.....	6
1.1. Экономическое содержание понятия "банковская услуга ".....	6
1.2. Механизм выдачи розничных кредитов в коммерческом банке.....	15
1.3. Современное состояние рынка розничных кредитных услуг в России.....	21
ГЛАВА 2. АНАЛИЗ РОЗНИЧНЫХ КРЕДИТНЫХ ПРОДУКТОВ В ПАО "РОСБАНК".....	24
2.1. Организационно-экономическая характеристика ПАО "РОСБАНК".....	24
2.2. Анализ основных розничных кредитных продуктов банка.....	31
2.3. Оценка розничного кредитного портфеля банка.....	37
2.4. Пути повышения эффективности розничных банковских продуктов в коммерческом банке ПАО "РОСБАНК".....	42
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	47
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....	50
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	55

## ВВЕДЕНИЕ

**Актуальность темы** исследования обусловлена тем, что банковские услуги в условиях рыночной экономики, являясь традиционной сферой предпринимательской деятельности, становятся важнейшим источником увеличения банковских доходов и удовлетворения потребностей корпоративных клиентов и частных лиц. Особую актуальность в условиях мирового финансового кризиса приобретают вопросы перспектив развития банков и других кредитных институтов в нашей стране, и ее практическая реализация.

**Степень научной разработанности проблемы.** Вопросами развития кредитных услуг розничным клиентам в коммерческом банке занимались такие экономисты как: М.А.Абрамова, В. Г. Бабилов, Л. П. Бажуткина, Г. Н. Бурлак, М.П.Владимирова, М. С. Власенко, Ю. В. Головин, М. В. Гончарова, А. Е. Дворецкая, Е.Ф. Жуков, А. Н. Иванов, В. В. Иванов, Е. Я. Иванченко, Н. В. Кешенкова, С. В. Кривошапова, Т. Н. Кузьменко, О. И. Лаврушин, Н.Э. Соколинская, Д.А.Шевчук и другие.

**Цель выпускной квалификационной работы** заключается в разработке направлений повышения эффективности розничных банковских продуктов в коммерческом банке.

Для достижения указанной цели необходимо решить следующие **задачи:**

- 1) изучить экономическое содержание понятия "банковская услуга"
- 2) рассмотреть механизм выдачи розничных кредитов в коммерческом банке;
- 3) оценить современное состояние рынка розничных кредитных услуг в России;
- 4) проанализировать основные розничные кредитные продукты, а так же оценить розничный кредитный портфель коммерческого банка;

5) определить пути повышения эффективности розничных продуктов в коммерческом банке .

**Объектом исследования** выпускной квалификационной работы выступают кредитные услуги розничным клиентам в коммерческом банке

**Предметом исследования** являются финансово-экономические отношения, возникающие между коммерческим банком и физическими лицами по поводу предоставления кредитных услуг.

**Методической базой исследования** являются приемы и методы экономического, системного и статистического анализа, а так же общенаучные методы познания, анализ, синтез, обобщение.

**Информационной базой работы** послужили законодательные и нормативные акты, монографии, учебная литература и статистические данные, публикуемые Центральным Банком РФ и другими официальными органами, данные международных банковских организаций, вторичная информация из периодической печати.

**Практическая значимость исследования** заключается в том, что разработанные рекомендации по развитию кредитных услуг розничным клиентам в коммерческом банке могут быть использованы кредитными организациями в целях улучшения качества розничных кредитных продуктов и услуг, привлечения новых клиентов.

**Структура выпускной квалификационной работы.** Выпускная квалификационная работа включает введение, две главы, заключение, список литературы и приложения.

Во введении рассмотрены: актуальность темы, степень научной разработанности проблемы выпускной квалификационной работы ,основные задачи, объект исследования, предмет исследования, методологическая и информационная базы исследования, практическая значимость, структура выпускной квалификационной работы.

В первой главе «Теоретико-методические аспекты розничных банковских услуг в коммерческом банке», раскрыта сущность понятия «банковская услуга», представлены особенности выдачи розничных кредитов в коммерческом банке, и проанализировано современное состояние рынка розничных кредитных услуг в России.

Во второй главе «Анализ и направления развития розничных кредитных продуктов в ПАО "РОСБАНК"», рассмотрена организационно-экономическая характеристика ПАО "РОСБАНК", проведен анализ основных розничных кредитных продуктов Банка, дана оценка розничного кредитного портфеля Банка, рассмотрены пути повышения эффективности розничных банковских продуктов в ПАО "РОСБАНК".

В заключении представлены основные выводы по проведенной работе в целом.

## ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ РОЗНИЧНЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ В КОММЕРЧЕСКОМ БАНКЕ

### 1.1. Экономическое содержание понятия "банковская услуга"

Современные коммерческие банки – это банки, обслуживающие организации, а также население – своих клиентов. Коммерческие банки являются основным звеном банковской системы.

Согласно статье 2 Федерального закона РФ «О государственном регулировании внешнеторговой деятельности», услугами признается «предпринимательская деятельность, направленная на удовлетворение потребностей других лиц, за исключением деятельности, осуществляемой на основе трудовых правоотношений» [23, с.199].

Согласно банковскому законодательству, банк – это кредитная организация, которая имеет право привлекать денежные средства физических и юридических лиц, размещать их от своего имени и за свой счет на условиях возвратности, платности, срочности и проводить расчетные операции по поручению клиентов. Таким образом, коммерческие банки осуществляют (или должны осуществлять) комплексное обслуживание клиентов, что отличает их от специальных кредитных организаций небанковского типа, выполняющих ограниченный круг финансовых операций и услуг.

С каждым годом происходит увеличение рынка банковских услуг: появляются новые виды услуг, внедряются новые технологии, готовятся новые поправки в законодательство, для того, чтобы удовлетворить финансовые потребности различных клиентов от мелкого вкладчика до крупной компании.

Банковская услуга - одна или несколько операций банка, удовлетворяющих определенные потребности клиента, и проведение

банковских операций по поручению клиента в пользу последнего за определенную плату[34, с.214].

Банковский продукт - это банковский документ (или свидетельство), который выпускается банком для обслуживания клиента и проведения банковских операций. Банковскими продуктами являются - векселя, чеки, банковские проценты, депозиты, сертификаты (инвестиционный, депозитный, сберегательный, налоговый) и т. п.

Сходство банковского продукта и банковской услуги в том, что они призваны удовлетворять потребности клиента и способствовать получению прибыли.

По российскому законодательству к банковским операциям относятся:

1. Привлечение во вклады денежных средств физических и юридических лиц;
2. Размещение указанных средств от своего имени и за свой счет;
3. Открытие и ведение банковских счетов физических и юридических лиц;
4. Осуществление расчетов по поручению физических и юридических лиц, в том числе банков-корреспондентов, по их банковским счетам;
5. Выдача поручительства за третьих лиц, предусматривающего исполнение обязательств в денежной форме;
6. Инкассация денежных средств, векселей, платежных и расчетных документов и кассовое обслуживание физических и юридических лиц;
7. Купля-продажа иностранной валюты в наличной и безналичной формах;
8. Выдача банковских гарантий;
9. Привлечение во вклады и размещение драгоценных металлов;
10. Приобретение права требования от третьих лиц исполнения обязательств в денежной форме;
11. Доверительное управление денежными средствами и иным

имуществом по договору с физическими и юридическими лицами;

12. Осуществление операций с драгоценными металлами и драгоценными камнями в соответствии с законодательством Российской Федерации;

13. Лизинговые операции;

14. Предоставление в аренду физическим и юридическим лицам специальных помещений и находящихся в них сейфов для хранения документов и ценностей;

15. Оказание консультационных и информационных услуг [47, с.62].

В зависимости от способа формирования и размещения ресурсов банка:

а) активные операции (операции банка по размещению привлеченных и собственных средств в целях получения дохода);

б) пассивные операции (деятельность банка по формированию ресурсной базы посредством привлеченных средств в целях их дальнейшего размещения;

в) активно- пассивные (комиссионные, посреднические операции, выполняемые банками по поручению клиентов за определенную плату).

В зависимости от оплаты за предоставление:

а) бесплатные услуги;

б) платные услуги.

В зависимости от связи с движением материального продукта:

а) услуги, связанные с движением материального продукта;

б) чистые услуги [47, с.65].

Крупные банки осуществляют для своих клиентов сотни видов операций и услуг, например, ведение депозитных счетов, безналичные переводы средств, прием сбережений, выдачу разнообразных кредитов, покупку-продажу ценных бумаг, операции по доверенности, хранению ценностей в сейфах. Благодаря этому коммерческие банки постоянно и

неразрывно связаны практически со всеми звеньями воспроизводственного процесса [36, с.106].

Традиционные банковские операции являются основными, но не единственными при осуществлении банками деятельности по обслуживанию клиентов.

К нетрадиционным относятся: маркетинговые исследования, валютные операции, консультационные и другие.

В качестве результата взаимодействия клиента и банка, сторонники маркетингового подхода видят банковскую услугу.

К специфическим услугам относятся следующие виды операций: расчетные операции, депозитные операции, кредитные операции.

Расчетные операции-которые производит банк, могут осуществляться как в безналичной, так и в наличной форме. По поручению клиентов банки могут открывать различные счета, с которых совершаются платежи, связанные с продажей или покупкой товарных или материальных ценностей, перечислением налогов, выплатой заработной платы, сборов и других не важнейших платежей.

Депозитные операции- операции кредитных организаций по привлечению денежных средств юридических и физических лиц во вклады и их размещение. Кредитная операции – предоставление банком клиенту, денежных средств на условиях срочности, возвратности, и платности.

При изучении отечественных законодательных актов, нормативных документов Банка России можно встретить категорию "финансовая услуга", которая определяется как "деятельность, связанная с использованием и привлечением денежных средств юридических и физических лиц.

В российской экономической литературе определение «банковская услуга» определяется как «проведение банковских операций по поручению клиента и в пользу последнего за определенную плату».

Необходимо выделить несколько черт, которые характерны только для банковских услуг:

- потребление и предоставление банковской услуги растянуто во времени;

- ценообразование на банковские услуги носит особый характер (отдельные услуги банка совершенно бесплатны, другие оплачиваются не клиентом, а самим банком. Например проценты по вкладу;

-потребительская ценность банковской услуги зависит от надежности банка в целом;

-в оказании услуги общее участие принимают производитель и потребитель услуги.

В зависимости от направленности (цели) банковских услуг, можно разделить их на 3 вида: услуги по мобилизации дополнительных финансовых ресурсов для клиентов (за счет использования ресурсов банка), услуги по увеличению финансовых ресурсов клиентов (за счет их выгодного вложения) и услуги по сопровождению и проведению слияний, реструктуризацией и поглощений [18, с.284].

Банки оказывают услуги физическим и юридическим лицам согласно конкретно определенным правилам, которые описаны во многих законах.Первым и главным источником является Конституция Российской Федерации.

Структура банковской услуги складывается из нескольких элементов:

- Восприятие;
- Коммуникативная связь (общение);
- Исполнение требования;
- Отдача.

Особенность банковской услуги определяется тем, что в отличие от материальных товаров ее нельзя производить впрок, и она может совершаться в момент ее востребования. Эти два процесса не могут быть

разделены. Помимо этого, клиент банка не может сразу оценить качество предоставляемой и предлагаемой ему услуги или продукта.

Современный банк взаимодействует с клиентом - физическим лицом в большинстве по трем каналам:

- 1) непосредственное обслуживание клиента в банке;
- 2) выполнение банком прямых и косвенных поручений клиента в его отсутствие;
- 3) удаленное взаимодействие клиента с банком.

К первой группе взаимодействий можно отнести валютно-обменные операции, операционно-кассовое обслуживание, кредитование населения, весь спектр услуг, связанный обслуживанием и с выпуском пластиковых карточек, осуществление денежных переводов, прием коммунальных и прочих платежей, продажа и покупка дорожных чеков, операции с ценными бумагами, ведение сейфовых ячеек, получение информации и отчетов по счетам, карточкам и платежам.

Ко второму каналу операций можно отнести всю совокупность действий банка, направленных на обслуживание счетов, карточек и платежей клиента в его отсутствие. Эти действия могут порождаться прямыми поручениями клиента банку, например, поручение перечислить некоторую сумму со своего счета по указанным реквизитам.

К удаленному взаимодействию клиента с банком считается все платежные операции, которые клиент может выполнить, не приходя ни в один из офисов банка, а также получение информации, которые могут быть обработаны вне отделения банка. Здесь в первую очередь можно выделить операции по конвертации валют, безналичные платежи для оплаты товаров и услуг, заведение новых счетов, предоставление кредитов по месту расположения торговых организаций, денежные переводы по указанным реквизитам, , возможность управления своим кредитным и депозитным портфелями, получение информации о состоянии договоров, счетов,

карточек и о проведенных операциях. Так же сюда можно отнести и большую группу операций, которые могут осуществляться с использованием пластиковых карт вне офисов банка. В качестве каналов связи, через которые происходит взаимодействие клиента с банком, может служить система SMS-сообщений, интернет, обычный или мобильный телефон [24, с.136].

Всем банковским услугам свойственны следующие основные характеристики:

- отсутствие возможности патентной защиты;
- неосвязаемости и несохраняемость;
- зависимость от законодательства;
- непостоянство качества из-за высокой зависимости от человеческого фактора.

Особенности банковских услуг состоят в следующем:

1) оказание банковских услуг связано с использованием денег в различных формах и качествах (денежные средства предприятий, коммерческих банков, центрального банка в форме наличности, бухгалтерских записей и платежно-расчетных документов);

2) купля-продажа множества банковских услуг определена протяженностью во времени. То есть, сделка не ограничивается однократным актом. Клиент банка при получении кредита, осуществлении вклада, абонировании сейфа вступает мгновенную и прочную связь с банком;

3) абстрактные банковские услуги носят конкретный характер на основе договорных отношений [26, с.156].

Изменчивость банковской услуги иногда вызывается и ее покупателями, редкость каждого из которых отвечает высокой степени индивидуализации в соответствии с требованиями клиента, что делает невозможным массовое производство многих видов банковских услуг.

Особенная отличительная черта банковской услуги – ее сиюминутность. Услуги, как правило, не могут быть отложены до

дальнейшей продажи и предоставления на долгий срок. Если образуется спрос на эти услуги выше предложения, то на это нельзя среагировать, как в промышленности, взяв товар со склада. Так же, если мощности по производству банковских услуг существенно превосходят спрос на них, то издержки в этом случае общественно необходимы [49, с.48].

Так, банки предоставляют большое количество услуг:

- валютные операции;
- услуги по управлению потоками наличных и безналичных денежных средств;
- расчетно-кассовые услуги;
- учет коммерческих векселей и предоставление кредитов;
- брокерские услуги по операциям с ценными бумагами;
- депозиты;
- инвестиционные банковские услуги (андеррайтинг – гарантирование, покупка или размещение новых ценных бумаг у их эмитентов и последующая их перепродажа другим покупателям, а также финансирование приобретения других компаний и поиск более привлекательных объектов для слияния,);
- финансовые услуги (траст, лизинг, факторинг);
- консультационные услуги;
- хранение ценностей и другие.

Оказание банковских услуг связано с использованием денег в различных формах (наличные, безналичные деньги и расчёты).

Нематериальные банковские услуги приобретают видимые черты с помощью имущественных договорных отношений. Многие банковские услуги имеют протяжённость во времени: то есть сделка, как правило, не ограничивается однократным актом, устанавливаются длительные связи клиента с банком.

## 1.2. Механизм выдачи розничных кредитов в коммерческом банке

На сегодняшний день, банковская технология – это увеличение спектра услуг для частных лиц, и в первую очередь за счет розничного кредитования.

При всем том, что кредитная пластиковая карта является наиболее технологичным и перспективным банковским продуктом, банкам необходимо развивать и совершенствовать так же и виды розничного кредитования -ипотечное, потребительское, автокредитование [44, с.75].

На кредитном рынке РФ реализуются разнообразные виды и формы розничных кредитов, а также используются различные методы и инструменты кредитования населения.

Исследование природы розничного кредита как главной составляющей целостной системы кредитных отношений должно осуществляться, в первую очередь, через определение его места в составе форм и видов кредита.

Для того, чтобы лучше понять отличительные особенности автоматизированных систем для розничного кредитования, обратимся к опыту конца 90-х годов – времени огромного спроса на системы для автоматизации операций на фондовом рынке. В то время, банки, в основном, использовали собственные, чаще всего разработанные в условиях «экстремального программирования» (в российском понимании этого термина),или дорогие зарубежные системы [43, с.87].

Глобальных требований к быстройдействию не предъявлялось (особенно со стороны малых и средних банков), а сами системы должны были удовлетворять требованиям бизнес-заказчиков, но при этом являлись для банковских продуктов скорее элементами технической инфраструктуры, чем их важнейшими компонентами.

В отличие от них системы для автоматизации розничного банковского бизнеса полностью «встроены» в бизнес-процесс и в некотором смысле

являются его фундаментом ,но такие продукты, как услуги по ведению счетов и депозиты, в плане автоматизации намного проще в сравнении с кредитами.

В розничном кредите очень близко связаны три составных части:

-технология, описывающая организационные и юридические механизмы

-информационная система, поддерживающая полный жизненный цикл продукта – от маркетинга и реализации до «утилизации» (погашения или просрочки);

-концепция продукта, включающая рыночное позиционирование, схему продаж и принципы управление риском [29, с.99].

Рассмотрим жизненный цикл розничного кредитного продукта

«Начало жизни» кредитного продукта начинается с переговоров между потенциальным заёмщиком и представителем банка , в ходе которых клиент получает достоверную и необходимую информацию об условиях предоставления кредита и заранее оценивается возможность и сумма кредита. Получив нужную консультацию, клиент при помощи сотрудника банка оформляет заявку на кредит, и предоставляет сотруднику банка необходимые документы для заполнения данных.

Для обозначения места, где это происходит- будем применять понятие «фронт-офис».

Состав заявки должен в первую очередь соответствовать следующим требованиям:

-включать всю необходимую информацию для принятия решения о выдаче кредита, скоринга и иных процедур проверки;

-требовать времени для заполнения;

-содержать вопросы, ответы на которые используются для подробного анализа клиентской базы и, возможно, разработки новых методик скоринга.

Заявка передается на рассмотрение в банк – данная операция может

выполняться «сквозь», т. е. быть неприметной для клиента, особенно если операторы фронт-офиса работают с единой информационной базой. В любом случае при принятии решения о выдаче кредита нельзя уйти от проверки анкеты, требующей достаточно объемных и часто обновляемых баз данных, обычно проверяемых службой безопасности банка.

Поступившая информация, в банк в форме заявки на кредитный продукт, подвергается следующей обработке: проверяется на достаточность, достоверность и непротиворечивость. После этого происходит определение условий кредитования клиента: в большинстве случаев, в форме автоматической или полуавтоматической процедуры скоринга – оценки потенциального заемщика и вычисления лимита кредитования. Решение банка становится известным для оператора фронт-офиса, который «оглашает» его клиенту; при положительном решении начинается оформление документов.

Если решение о выдаче кредита положительное, то кредитный эксперт:  
- доводит до клиента решение кредитного комитета в письменном виде (письмо, факс и т.д.);

- делает пометку о положительном решении в Книге регистрации заявок;

- готовит кредитное досье [29, с.106].

После того как получено разрешение на предоставление ссуды, банк приступает к разработке кредитного договора. Этот этап называется структурированием ссуды. В процессе структурирования банк определяет основные характеристики ссуды: вид кредита, срок, сумму, обеспечение, способ погашения, цену кредита, прочие условия.

Решение о выдаче кредита и предоставлении кредита могут быть в разное время: например, покупатель машины может ожидать, пока автомобиль с необходимым дополнительным оборудованием поступит в автосалон или будут произведены необходимые работы. Поэтому возникает

дополнительный вопрос: о сроке, в течение которого положительное решение банка о предоставлении кредита сохраняет свою силу.

Кроме оформления документов, выдача кредита имеет еще денежное воплощение – каким-то образом деньги должны попасть на счет предприятия, реализующего товары и услуги, то есть, в данном случае автосалона. При всем многообразии реализации этой операции, все возможные варианты сводятся к двум: перечисление денег на счет клиента с дальнейшим перечислением клиентом полной стоимости автомобиля автосалону или непосредственное перечисление со счета банка на счет автосалона.

В первом случае автосалон полностью защищен от риска неполучения средств, так как с его точки зрения имеет место синхронные передача и оплата автомобиля владельцу. Во втором случае это можно осуществить только следующим образом: автосалон заранее открывает свой счет в банке-кредиторе и в режиме он-лайн получает информацию о приходах на свой счет, а банк, в свою очередь, немедленно при выдаче кредита перечисляет средства на счет автосалона. Такая схема вряд ли возможна на первоначальном этапе сотрудничества банка и автосалона.

Средства будут перечисляться на счет автосалона, открытый в каком-либо другом банке, в конце дня, а покупатель конечно же хочет получить свой автомобиль сразу же после внесения первого взноса – это значит, что автосалон должен «поверить» решению банка о выдаче кредита, что уже является вопросом технологии и отношений документооборота между продавцом и банком.

Выданный кредит нужно учесть в системе бухгалтерского учета. При необходимости также подлежат учету операции, которые связанные с принятием в залог автомобиля. И хотя после этого начальный этап жизненного цикла кредитного продукта закончен, препятствий впереди еще достаточно [41, с.52].

Как может погашаться кредит? Равными периодическими взносами (в форме аннуитетных платежей) или каким-либо другим способом, предусмотренным договором между клиентом и банком. Предусматривает ли такой договор частичное досрочное погашение или досрочное погашение кредита, «опережающее» аннуитетный график? Осуществляется ли перерасчет графика при частичном погашении? Все эти функции относятся к сфере учета, или бэк-офиса, так как погашение кредита может осуществляться в общем случае в в наличной или безналичной форме, причем через разные отделения банка. Большинство неосновных, альтернативных бизнес-сценариев связаны как раз с многообразными отклонениями от первоначального графика и возникновением просроченной задолженности [28, с.34].

А поскольку возможна ситуация просроченной задолженности, банк заинтересован в том, чтобы вести историю отношений с клиентами. Причем история может включать как кредитные продукты, так и историю предоставления других услуг – депозитов и пластиковых карт. Эта история, а также информация об актуальном состоянии счетов клиента может быть использована алгоритмом скоринга при расчете лимита кредитования.

Формирование системы кредитных бюро должно в результате привести к тому, что банк сможет обращаться не только к имеющейся в его распоряжении истории обслуживания клиента, но и к информации о работе клиента с другими банками.

Отдельная тема, заслуживающая внимания – это выдача клиенту нескольких кредитных продуктов. В целях снижения риска, банк в некоторых случаях не позволяет клиенту получить новый кредит прежде, чем не будет погашена старая задолженность. Данный подход очень опасен для банка, так как может «отправить» его клиента за следующим кредитом непосредственно в банк-конкурент. Замена этому подходу – это учет еще непогашенных кредитов при принятии решения о выдаче нового. В свою

очередь, здесь также есть варианты: применять понятие «лимита физического лица», который будет изменяться при каждом погашении или выдаче, либо учитывать платежи по ранее выданным кредитам как еще один вид постоянных расходов клиента, уменьшающих его чистый доход [8, с.107].

Как уже было сказано, выдача кредита является лишь операцией в жизненном цикле кредитного продукта, причем наиболее простой и однозначно регламентированной. Частичные погашения, погашения, досрочные погашения, а также более редкие операции, включая реализацию залога, могут быть результативно автоматизированы только с использованием развитого учетного ядра, выполняющего функции бэк-офиса.[21, с.332]

Итак, кредитование условно можно разделить на несколько этапов, на каждом из которых уточняются характеристики ссуды, способы ее погашения и выдачи: рассмотрение кредитной заявки и собеседование с клиентом; изучение кредитоспособности клиента; подготовка и заключение кредитного договора, выдача кредита; формирование резерва на возможные потери по ссудам; контроль банка за выполнением условий договора и погашением кредита (сопровождение кредита); работа банка с проблемной задолженностью .

### 1.3. Современное состояние рынка розничных кредитных услуг в России

Современный этап развития банковской системы России характеризуется значительным уровнем насыщенности рынка финансовыми продуктами и услугами и, как следствие, интенсивной конкуренцией между кредитными организациями. В таких условиях большое преимущество получают те кредитные организации, которые способны внедрять и

разрабатывать новые технологии, улучшать продуктовый ряд, разрабатывать альтернативные каналы обслуживания клиентов, то есть осуществлять инновационный процесс [25, с.23].

Состояние рынка банковских продуктов и услуг можно оценить исходя из его важнейших параметров: количественных характеристик, а также качества и спектра оказываемых услуг. Так, современный рынок розничных банковских услуг характеризуется значительным ростом объемов предоставления услуг населению [35, с.402].

Современные тенденции развития рынка банковских продуктов и услуг обусловлены главным образом следующими основными процессами:

- интенсивным развитием современных информационных технологий, использование которых позволяет учреждениям банков расширить спектр одновременно предоставляемых услуг, приблизить их к клиенту, снизить затраты времени клиентов и банковские операционные издержки;

- эволюционным развитием финансового рынка, появлением новых его сегментов и инструментов;

- повышением требований клиентов к качеству банковского обслуживания и усилением конкуренции банков в отношении качественных характеристик предоставляемых услуг.

Важнейшей особенностью развития банковской деятельности в РФ на сегодняшний день, является то, что экономика нашей страны несравнима с экономиками других высокоразвитых стран, поэтому не все «заимствования» становятся эффективными. Значительную роль также играет менталитет народа, большинство которого, долгое время с осторожностью и недоверием относилось к различным нововведениям. Несмотря на все это, банковская деятельность в нашей стране развивается все быстрее, спектр оказываемых услуг становится все больше, и население постепенно привыкает к новым услугам [47, с.55]. Достаточно обширно представлены сегодня розничные банковские услуги по расчетно-кассовому обслуживанию населения.

Проанализируем средневзвешенные ставки по кредитам в РФ (см.рис 1.1). По базовому сценарию благодаря удешевлению привлеченных ресурсов, используемых банком для обеспечения своей основной деятельности, банки смогут продолжить снижение ставок, что приведет к росту всех сегментов кредитования, за исключением необеспеченных потребительских кредитов.

По необеспеченным потребительским кредитам ожидаются темпы прироста близкие к нулю из-за ужесточения регулирования коллекторской деятельности в 2017 году. Несмотря на снижение, процентные ставки останутся сравнительно высокими, что сделает восстановление кредитных портфелей достаточно робким.

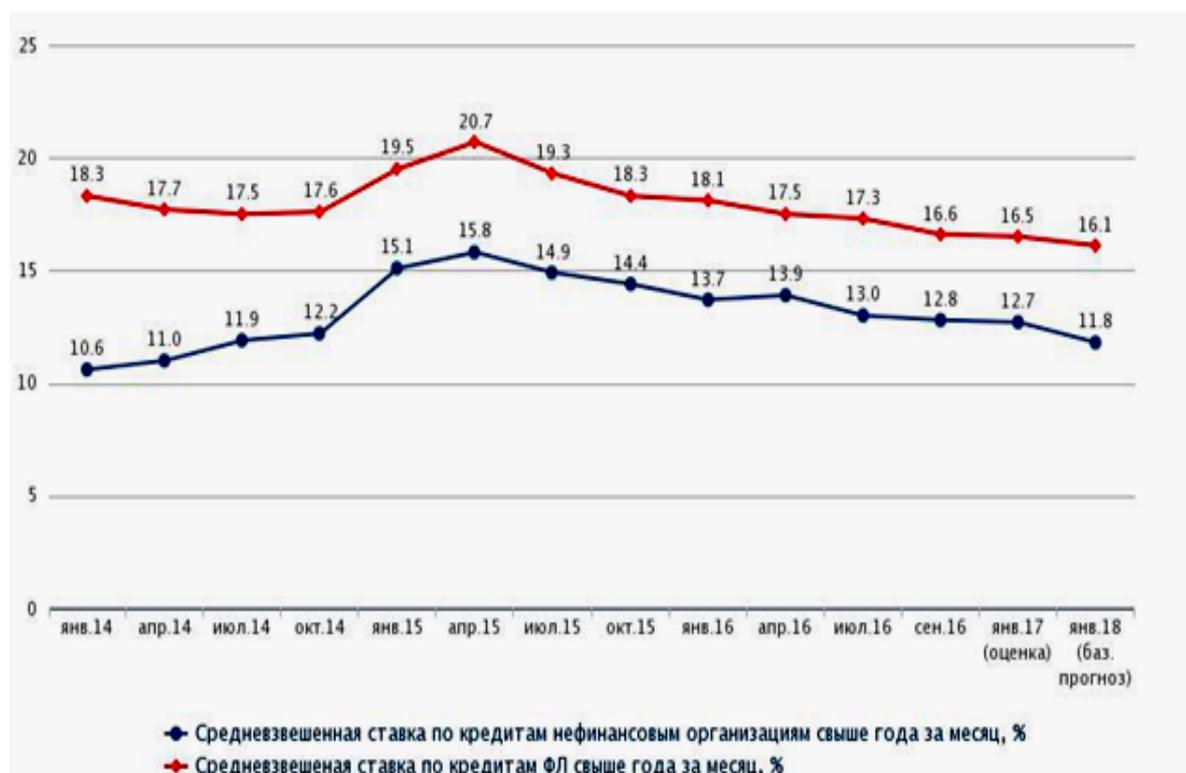


Рис.1.1. Средневзвешенные ставки по кредитам в РФ за 2014-2016гг.

Рассмотрим задолженность по ипотечным кредитам в РФ за 2009-2016 гг.(см.рис.1.2). Портфель ипотечных кредитов замедлит темпы прироста до 9% в связи с завершением госпрограммы субсидирования ставки и ростом

цен на первичное жилье в результате изменений в законодательстве о долевом строительстве.



Рисунок 111. Задолженность по ипотечным кредитам в РФ за 2009-2016 гг. (см. рис. 1.2).

Разберем основные кредитные продукты на Российском рынке банковских продуктов и услуг:

1. Электронные денежные расчеты с применением пластиковых карт - наиболее прогрессивное средство организации безналичных расчетов.

Данная инновация позволяет добиться:

- получение комиссионного дохода за все операции с картами;
- увеличения объема привлеченных средств;
- тенденции вытеснения из платежного оборота не только наличных денег, но и чеков;
- повышение конкурентоспособности и имиджа банка с учетом.

2. Банкомат - как элемент электронной системы платежей. Это уже достаточно доступный и проверенный вид услуг позволяет осуществить:

- альтернатива закрытым банковским учреждениям (круглосуточное обслуживание);

- повышение конкурентоспособности, имиджа банков и привлечение клиентов;

- высвобождение банковских сотрудников для оказания более специализированных услуг и сокращение затрат на обслуживание населения.

3. Дистанционное банковское обслуживание клиентов - клиент-банк, телефон - банкинг. Данное направление позволяет:

- предоставлять оперативную информационную поддержку клиентов;
- повысить скорость банковских операций;
- получить дополнительный комиссионный доход.

4. Ярмарка – презентация банковских услуг – имиджевая технология привлечения клиентов, как к набору новых, так и стандартных банковских продуктов и операций что позволяет:

- возвысить имидж банка и отстроить его от конкурентов;
- увеличить узнаваемость предлагаемых банковских продуктов;
- расширить клиентские базы.

Проанализируем наиболее прогрессивные банковские услуги. Так, вместе с использованием электронных систем банкоматов и расчетов банки предоставляют клиентам такую услугу, как ведение банковских операций на дому. Эта услуга заключается в том, что клиент покупает необходимое оборудование, т.е. оборудует домашний терминал, который по телекоммуникационным линиям связи подключается к банковскому компьютеру.

Банк дает консультации по поводу программного обеспечения и оборудования домашних терминалов. При такой системе предоставления банковских услуг операции могут вестись постоянно и круглосуточно.

## ГЛАВА 2. АНАЛИЗ РОЗНИЧНЫХ КРЕДИТНЫХ ПРОДУКТОВ В ПАО "РОСБАНК"

### 2.1. Организационно-экономическая характеристика ПАО "РОСБАНК"

Структура любой организации – это упорядоченная совокупность ее отдельных элементов. Банк является функционально-иерархической структурой, которая обеспечивает выполнение функций управления, сохраняет целесообразные горизонтальные и вертикальные связи и разделение элементов управления.

ПАО "РОСБАНК" - российский универсальный банк, по итогам 2014 года ПАО "РОСБАНК" занимает 12 место среди банков в РФ по величине активов. Полное наименование - Публичное акционерное общество РОСБАНК - ПАО "РОСБАНК". Штаб-квартира находится в Москве.

ПАО "РОСБАНК" входит в международную финансовую группу Société Générale. 1 июля 2011 года был закончен процесс консолидации российских активов Группы Société Générale, к ПАО "РОСБАНК" был присоединён другой российский банк этой группы — «Банк Сосьете Женераль Восток». Стратегия Группы направлена на повышение качества обслуживания клиентов, обеспечение роста за счет развития бизнеса, выход на лидерские позиции в области инноваций, а так же усиление взаимодействия между подразделениями и достижение устойчивой доходности.

Основан в 1993 году как АКБ «Независимость» (АОЗТ), в дальнейшем несколько раз менял организационно-правовую форму. В сентябре 1998 года ХК «Интеррос» приобрела банк и переименовала его в АКБ «РОСБАНК» (ЗАО). В 1999 году "РОСБАНК" получил организационно-правовую форму открытого акционерного общества.

В 2003 году "РОСБАНК" за \$200 млн. приобрёл банковскую группу ОВК, за счёт этого значительно расширив филиальную сеть.

1 декабря 2005 года стал лауреатом премии «Золотой банковский лев» в номинации «Лидер в области потребительского кредитования».

В июне и сентябре 2006 года пакеты по 10 % акций банка по \$317 млн каждый были проданы французской банковской группе Société Générale.

Также французский банк получил опцион на приобретение до конца 2008 года ещё 30 % плюс две акции "РОСБАНК" за \$1,7 млрд, который был реализован в феврале 2008 года.

2 мая 2012 года было подписано соглашение о сотрудничестве между Альфа-банком и Росбанком. Банки достигли соглашения о сотрудничестве, а также объединили сеть банкоматов.

23 ноября 2012 года ПАО "РОСБАНК" подписал соглашение о продаже Белросбанка Альфа-Банку, планиующему расширять свои позиции в Республике Беларусь.

С 2010 года "РОСБАНК" является партнером Российской программы финансирования устойчивой энергетики.

Банк руководствуется в своей деятельности принципом прозрачности.

Под прозрачностью Банк понимает:

-доступность отчетности банка (по примеру информации, изложенной на сайте ЦБ РФ), полная открытость банка в предоставлении своих финансовых результатов, как по российским, так и по западным стандартам. Выручка, капитал, активы - все основные показатели должны быть доступны широкой аудитории;

-открытость информации о собственниках бизнеса, прозрачность перед акционерами, основных клиентах (партнерах) банка, дочерних компаниях, о структуре (направлениях) бизнеса банка;

-переход на международные стандарты банковской деятельности. Одним из таких стандартов является информационная прозрачность банка

для инвесторов и контрагентов, а одним из критериев информационной прозрачности – подготовка промежуточной аудированной отчетности, что дает возможность банку рассчитывать на иностранное финансирование.

Вся деятельность Банка должна быть нацелена на оказание полного спектра высококачественных банковских продуктов и услуг своим клиентам.

Банк должен все время улучшать набор продуктов и услуг, предлагаемых клиентам, а также совершенствовать качество обслуживания клиентов. Публичное акционерное общество "РОСБАНК" – многопрофильный частный финансовый институт, один из лидеров российской банковской системы. ПАО "РОСБАНК" последовательно реализует стратегию создания универсального финансового института национального масштаба и обслуживает все категории клиентов.

Главнейшими направлениями деятельности ПАО "РОСБАНК" являются корпоративное, розничное, инвестиционно- банковские услуги и работа с состоятельными частными клиентами.

В настоящий момент ПАО "РОСБАНК" обладает крупнейшей в стране частной региональной сетью: более 700 подразделений сети в 70 регионах Российской Федерации. Его дочерние банки работают в Белоруссии и Швейцарии.

Наиболее важным для банка является развитие розничного бизнеса.

ПАО "РОСБАНК" активно работает с населением, предлагая различные варианты вкладов и разнообразные кредитные продукты и услуги.

Банк занимает лидирующие позиции на рынке ипотечного и потребительского кредитования. Частными клиентами ПАО "РОСБАНК" являются более 3 миллионов человек.

В настоящее время ПАО "РОСБАНК" обслуживает около 8 тысяч крупных компаний. Банк является многопрофильным финансовым институтом, оказывает весь перечень банковских услуг физическим и юридическим лицам. Банк имеет генеральную лицензию на осуществление

банковских операций, лицензии профессионального участника рынка ценных бумаг, лицензии на осуществление операций с драгоценными металлами и др.

Деятельность ПАО "РОСБАНК" осуществляется на основании лицензии номер 2272 и регулируется Центральным банком Российской Федерации. Филиальная сеть ПАО "РОСБАНК" охватывает 700 отделений, 1200 точек продаж и около 3000 банкоматов в 340 населенных пунктах России. ПАО "РОСБАНК" входит в тройку крупнейших розничных банков России.

ПАО "РОСБАНК" также входит в число самых надежных банков по версии журнала Forbes (Forbes, 2015).

Банк занимает первое место в России в списке самых дорогих брендов среди финансовых институтов с участием иностранного капитала (Brand Finance 2015 г.). Для координации деятельности подразделений банка выработана многоуровневая система управления: головной офис в Москве, 7 филиалов (Москва, Санкт-Петербург, Екатеринбург, Нижний Новгород, Красноярск, Владивосток, Ростов-на-Дону), а также дополнительные офисы, операционные офисы и операционные кассы.

Анализ бухгалтерского баланса даёт возможность оценить эффективность размещения активов предприятия, их достаточность для текущей и предстоящей хозяйственной деятельности; оценить структуру, эффективность и размер привлечения инвестиций; позволяет судить о способности руководства организации развивать бизнес и увеличивать прибыль.

Проанализируем структуру активов баланса ПАО "РОСБАНК" за 2014-2016 гг. в таблице 2.1. [51-53].

Таблица 2.1

Структура активов баланса ПАО "РОСБАНК" за 2014-2016 гг., тыс.руб.

Показатель	По состоянию на			Темп роста %	
	2014г.	2015г.	2016г.	2015/ 2014гг.	2016/ 2015гг.
1	2	3	4	5	6
Денежные средства	33 681 986	24 493 695	17 879 220	72,7	73,0
Средства кредитных организаций в Центральном банке РФ	19 470 933	33 947 826	16 205 253	174,4	47,7
Обязательные резервы	5 109 072	3 697 600	4 735 238	72,4	128,1
Средства в кредитных организациях	26 832 231	7 080 389	14 750 265	26,4	208,3
Финансовые активы, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль и убытки	147 183 011	58 158 353	38 955 677	39,5	67,0
Чистая ссудная задолженность	530 218 846	547 244 740	486 598 571	103,2	88,9
Чистые вложения в ценные бумаги и другие финансовые активы, имеющиеся в наличии для продажи	43 583 726	44 477 096	46 480 331	102,0	104,5
Инвестиции в дочерние и зависимые организации	38 016 159	38 267 238	38 256,983	100,7	99,9
Чистые вложения в ценные бумаги, удерживаемые до погашения	80 825 893	99 722 949	97 951 131	123,4	98,2
Требование по текущему налогу на прибыль	1 958 639	27 798	1 166	14,19	64,5
Отложенный налоговый актив	7 230 751	7 376 915	4 757 029	102,0	64,5
Основные средства, не материальные активы и материальные запасы	28 177 253	25 054 134	25 794 451	0,889	103,0
Долгосрочные активы, предназначенные для продажи	0	0	125 720	-	-
Прочие активы	22 253 446	3,601,502	8 941 990	16,2	24,8
Всего активов	941 416 715	15 030 430	758 431 804	11,6	504,6

Так, за 2014 год величина активов Банка в соответствии с формой отчетности «Бухгалтерский баланс (публикуемая форма)» составляет

941 416 715 тыс. руб., в 2015 году- 15 030 430 тыс.руб., а в 2016 году- 758 431 804 тыс.руб. Денежные средства в 2014 году составляют 33 681 986 тыс.руб., в 2015 году этот показатель равен 24 493 695 тыс.руб., в 2016 году -17 879 220 тыс.руб.

Сумма обязательных резервов в процентом соотношении в 2016 по отношению к 2015 году была равна 72,4 %, т.е можно сделать вывод, что данный показатель сильно не изменялся. Чистая ссудная задолженность в 2016 году составляет 486 598 571 тыс.руб. а в 2014 году была равна 530 218 846 тыс.руб.

Показатель прочих активов в 2014 году составлял 22 253 446 тыс.руб., а в 2016 году увеличился до 758 431 804 тыс.руб. Основные средства, нематериальные активы и материальные запасы в 2014 году- 28 177 253 тыс.руб., 2015 году -25 054 134, а в 2016 году- 25 794 451 тыс.руб.

Инвестиции в дочерние и зависимые организации составляют: в 2014 году-38 016 159 тыс.руб., в 2015 году-38 267 238 тыс.руб., в 2016 идет увеличение до 38 256 983 тыс.руб. Проанализируем структуру пассивов баланса ПАО "РОСБАНК" за 2014-2016 гг. в таблице 2.2.

Таблица 2.2

Структура пассивов баланса ПАО "РОСБАНК" за 2014-2016 гг., тыс. руб.

Показатели	По состоянию на			Темп роста %	
	2014г.	2015г.	2016г.	2015/ 2014.	2016/ 2015.
1	2	3	4	5	6
Кредиты, депозиты и прочие средства Центрального банка РФ	40 400 000	18 300 000	189 896	45,3	0,010
Средства кредитных организаций	136 444 361	110 270 911	100 170 657	80,8	90,8
Средства клиентов, не являющихся кредитными организациями	448 637 783	492 683 920	437 023 144	109,8	88,7
Вклады(средства) физических лиц , в том числе индивидуальных предпринимателей	166 942 633	196 814 996	204 915 285	117,9	104,1

## Продолжение таблицы 2.2

1	2	3	4	5	6
Финансовые обязательства, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль и убыток	123 381 740	54 131 270	34 226 393	43,9	63,2
Выпущенные долговые обязательства	57 892 819	56 518 230	50 499 861	97,6	89,4
Обязательство по текущему налогу на прибыль	0	0	0	-	-
Отложенное налоговое обязательство	5 144 023	3 601 502	925 812	70,0	25,7
Прочие обязательства	16 22 424	15 030 430	18 209 314	92,6	12,11
Резервы на возможные потери по условным обязательствам кредитного характера, прочим возможным потерям и операциям с резидентами офшорных зон	1 091 078	966 722	771 285	88,6	79,8
Всего обязательств	829 216 424	751 502 985	642 016 362	90,6	85,4
Всего источников собственных средств	112 200 487	109 782 354	116 415 442	97,8	106,0

В структуре пассива Банка первыми показателями является кредиты, депозиты и прочие средства ЦБ РФ. В 2014 году этот показатель составлял 40 400 000 тыс. руб., в 2015 году -18 300 000 тыс.руб., а в 2016 году он был равен 189 896 тыс.руб.

Средства кредитных организаций составляют в 2016 году -100 170 657 тыс. руб., а в 2014 году этот показатель был выше, и составлял 136 444 361 тыс. руб. Показатель вклады (средства) физических лиц в том числе индивидуальных предпринимателей 2014 году равны 166 942 633 тыс. руб. ,а в 2016 году увеличились до 204 915 285 тыс.руб.

Показатель выпущенных долговых обязательств в 2014 году составлял- 57 892 819 тыс.руб., в 2015 году- 56 518 230 тыс.руб., а к 2016 году значительно снизился до 50 499 861 тыс.руб.

Прочие обязательства в разделе пассива баланса в 2016 году, по

сравнению с 2014 и 2015 годами увеличились, и составили 18 209 314 тыс.руб. Всего обязательств по итогу раздела пассива бухгалтерского баланса на 2014 год- 829 216 424 тыс. руб., на 2015 год увеличение до 751 502 985 тыс. руб., а к 2016 году, снова снижение до 642 016 362 тыс.руб.

Банк занимается введением программы оптимизации затрат, которая предусматривает их сокращение в региональных филиалах и в головном офисе, оптимизацию региональной сети, а так же за счет реновации и переформатирования точек продаж, а также централизацию поддерживающих функций в рамках проводимой трансформации операционной модели Банка.

Перечень сведений, составляющих коммерческую тайну головного ПАО "РОСБАНК", включает:

1.Сведения, характеризующие планируемое и фактическое экономическое состояние Банка, а так же его платежеспособность;

2.Вопросы банковской политики, тактические и стратегические планы Банка;

3. Данные налогового и бухгалтерского учета, за исключением бухгалтерской (финансовой) отчетности, являющейся открытой в соответствии с законодательством РФ, сведения об управлении активами и пассивами Банка;

4.Данные о доходах, операциях, платежеспособности, счетах и вкладах клиентов, акционеров, деловых партнеров и корреспондентов Банка;

5.Сведения о персональных данных и доходах работников Банка.

В связи с тем, что вышеописанные сведения составляют коммерческую тайну, информация по ним в настоящем отчете предоставляется в агрегированном виде.

## 2.2. Анализ основных розничных кредитных продуктов Банка

Кредитная политика ПАО "РОСБАНК" в области розничного кредитования физических лиц определяет основы кредитования физических лиц и является инструментом реализации стратегии деятельности банка, определяемой Советом Директоров Банка.

Кредитную политику ПАО "РОСБАНК" в области осуществления розничного кредитования физических лиц рассмотрим в таблице 2.3

Таблица 2.3

### Кредитная политика "ПАО РОСБАНК" в области осуществления розничного кредитования физических лиц

Организация розничного кредитования в подразделениях сети	Управление кредитным риском	Управление эффективностью и развитием
	Разработка и утверждение стандартных условий и процедур предоставления розничного кредитного продукта	маркетинг
	Предоставление розничного кредитного продукта	Формирование продуктового ряда
Организация реализации розничных кредитных продуктов	Контроль качества розничного кредитного портфеля	Ценовая политика
	Оценка кредитного риска и формирование резервов	
Сопровождение кредитного портфеля	Работа с просроченной задолженностью	Организация и контроль продаж
Организация внутренней отчетности и контроля за реализацией розничных кредитных продуктов		

Управление кредитным риском предполагает: разработку и утверждение стандартных условий и процедур предоставления розничного кредитного продукта, предоставление розничного кредитного продукта, контроль качества розничного кредитного портфеля, оценку кредитного риска и формирование резервов, работу с просроченной задолженностью.

Для того чтобы кредитная политика эффективно развивалась необходимы такие составляющие как: маркетинг, ценовая политика, контроль продаж.

Основные условия по кредитным картам частным клиентам ПАО "РОСБАНК" рассмотрим в таблице 2.4.

Таблица 2.4

Основные условия по кредитным картам частным клиентам ПАО  
"РОСБАНК"

Кредитная карта	Процентная Ставка	Условия	Кредитный лимит
1	2	3	4
Классическая кредитная карта	26,9%	Льготный период до 62 дней; Проценты начисляются только на использованную часть кредитного лимита и только в случае несоблюдения клиентом условий Беспроцентного периода кредитования. Процентная ставка за превышение кредитного лимита соответствует действующему размеру процентной ставки по кредитам, не являющимся беспроцентными.	15000 – 1000000 руб.
Карта путешествий	26.9 %	Льготный период: до 62 дней; Проценты начисляются только на использованную часть кредитного лимита и только в случае несоблюдения клиентом условий Беспроцентного периода кредитования. Процентная ставка за превышение кредитного лимита соответствует действующему размеру процентной ставки по кредитам, не являющимся беспроцентными.	30000 – 1000000 руб.
Сверхкарта+	26.9 %	- льготный период до 62 дня; - плата за выпуск -не взимается; плата за 1-й год обслуживания - 1 500-7 500 руб.; -cash back; -доступны карты с чипом.	30000 – 1000000 руб.
Автокарта	26.9 %	- льготный период до 62 дня; -плата за выпуск -не взимается; -плата за 1-й год обслуживания - 1 500-7 500 руб.; - cash back; -доступны карты с чипом.	30000 – 1000000 руб.

Продолжение таблицы 2.4

1	2	3	4
Неименная карта	31.9 %	-льготный период до 62 дня; -плата за выпуск - не взимается; -плата за 1-й год обслуживания - не взимается; -доступны карты с чипом.	15000 – 100000 руб.
Наличная карта	31.9 %	-льготный период до 62 дня; - плата за выпуск - не взимается; - плата за 1-й год обслуживания — 890 руб.;; - доступны карты с чипом.	30000 – 300000 руб.
Премиальная карта путешествий	22 %	Проценты начисляются только на использованную часть кредитного лимита и только в случае несоблюдения клиентом условий Беспроцентного периода кредитования. Процентная ставка за превышение кредитного лимита соответствует действующему размеру процентной ставки по кредитам, не являющимся беспроцентными.	100000 – 2000000 руб.

Наиболее популярной кредитной картой, является "Классическая кредитная карта", годовая процентная ставка равна 26,9%, кредитный лимит составляет 15000 – 1000000 руб. Эта карта выпускается в категории Platinum и, помимо эксклюзивного статуса, предлагает целый ряд преимуществ и дополнительных услуг для держателя карты.

Platinum - идеальная карта для тех, кто ценит престиж и международное признание лидирующего карточного продукта. Его поддерживает сеть избранных партнеров по всему миру, которые предоставляют преимущества и вознаграждения владельцам карты Platinum.

Так же ПАО "РОСБАНК" предоставляет частным клиентам следующие виды кредитования:(см.табл.2.5).

## Основные условия по кредитным продуктам Банка для розничных клиентов

Кредит	Условия
1	2
Наличными: 1.1 Нецелевые 1.2 Овердрафт; 1.3 Рефинансирование кредитов	1.1. Средний срок кредитования на нецелевые нужды – от полугода до пяти лет, максимальная сумма не превышает трех миллионов рублей. Решающим фактором в определении максимальной суммы нецелевого займа является уровень доходов клиента. Нецелевой кредит в рамках указанной суммы может быть выдан без обеспечения. 1.2 Кредит предназначен: для клиентов получающих зарплату в РОСБАНКЕ; Валюта: Рубли; Сумма кредита: 3 000 -600 000 руб.; Срок кредита: до востребования; Процентные ставки: 24,4% в рублях. 1.3 Рефинансирование кредитов для зарплатных клиентов; Валюта: Рубли; Сумма: 50 000 - 1 000 000 руб.; Срок: 12 - 60 месяцев; Процентные ставки: 14,00 - 15,00% в рублях.
На недвижимость: 2.1. Ипотека на квартиру или долю; 2.2. Ипотека на комнату; 2.3. Ипотека на строительство дома ; 2.4. Ипотека на покупку дома; 2.5. Ипотека на гараж; 2.6. Кредит на апартаменты; 2.7. Рефинансирование ипотеки.	2.1. Процентная ставка - от 10% годовых; первоначальный взнос - от 15%. 2.2. Процентная ставка - от 10.5% годовых; первоначальный взнос - от 25%. 2.3. Процентная ставка - от 10% годовых. 2.4. Процентная ставка - от 11.5% годовых; первоначальный взнос - от 40%. 2.5. Процентная ставка - от 10% годовых; первоначальный взнос - от 30%. 2.6. Процентная ставка - от 10% годовых; первоначальный взнос - от 20%. 2.7. Процентная ставка - от 10% годовых.

Данные таблицы показывают, что ПАО "РОСБАНК" предоставляет своим клиентам самые разнообразные программы кредитования с обеспечением и без обеспечения. Кредитование рассчитано на самые разные категории потенциальных заемщиков. Широкий ассортимент специальных предложений позволяет выбрать оптимальный вариант кредитования с наиболее выгодными условиями кредитования.

### 2.3. Оценка розничного кредитного портфеля Банка

Залогом успеха в реализации кредитной политики являются правильно сформированный кредитный портфель и проводимые на его основе кредитные операции банка.

Кредитный портфель представляет собой структуру и состав выданных кредитов по отраслям, срокам и видам обеспечения. На фактическом состоянии кредитного портфеля сказывается принятая коммерческим банком система управления кредитным портфелем.

Управление кредитным портфелем - организация деятельности банка при осуществлении кредитного процесса, направленная на предотвращение или минимизацию кредитного риска.

Для результативного управления кредитным портфелем необходим его анализ по различным качественным и количественным характеристикам как в целом по банку, так и в разрезе структурных подразделений [50, с.223].

Количественный анализ заключается в изучении в динамике (за ряд лет, на квартальные даты отчетного года) структуры и состава кредитного портфеля по различным экономическим признакам: видам кредитов, отраслевой принадлежности, характеру задолженности, контингенту размещения, видам валют, срокам предоставления, стоимости (цене кредитования). Такой анализ дает возможность определить предпочтительные сферы кредитных вложений и тенденции развития.

Анализ структуры кредитного портфеля является одним из способов оценки его качества. В российской и мировой банковской практике известно множество критериев сегментации кредитного портфеля. Среди них:

- объекты и назначение кредита;
- субъекты кредитования;
- размер ссуды;
- сроки кредитования;

- характер и наличие обеспечения, кредитоспособность заемщика, методы и источники погашения кредитов;

- цена кредита;

- отраслевая принадлежность заемщика и т.д. [37, с.45].

В целях сопровождения розничного кредитного портфеля в Банке осуществляется следующий комплекс мероприятий:

- актуализация персональной информации заемщика;

- проверка корректности формирования кредитных досье;

- мониторинг залога и пролонгация договоров страхования по обеспеченным кредитам;

- обеспечение хранения кредитных досье;

- работа, направленная на профилактику просроченной задолженности;

- контроль внесения клиентом платежей в погашение кредита, установленных соответствующим кредитным договором.

Субъектом кредитования с позиции классического банковского дела являются физические или юридические лица, дееспособные и имеющие материальные или иные гарантии совершать экономические, в том числе кредитные сделки. Субъект получения кредита может быть самого разного уровня, начиная от отдельного частного лица, фирмы, предприятия вплоть до государства [45, с.111].

Контроль качества розничного кредитного портфеля Банка осуществляется интегрированной системой управления кредитным риском Банка на постоянной основе.

В результате проводимого мониторинга розничного кредитного портфеля Банка:

- проблемные точки продаж переводятся на особый контроль с целью предупреждения и выявления негативных изменений качества розничного кредитного портфеля;

- принимаются/подготавливаются рекомендации для принятия

оперативных решений о закрытии и приостановлении проблемных точек продаж розничных кредитных продуктов физических лиц.

Оценка кредитного риска по всем выдаваемым Банком кредитам совершается на постоянной основе в соответствии внутренних нормативных документов Банка и с требованиями нормативных документов Банка России.

Оценка уровня кредитного риска по предоставленным физическим лицам в соответствии с утвержденными стандартными требованиями и условиями розничных кредитных продуктов кредитами, не соответствующим категории однородных, производится в индивидуальном порядке на основе комплексного анализа финансового состояния и качества обслуживания долга заемщиком, а также всей имеющейся в распоряжении банка информации [41, с.97].

На основе произведенного анализа такие кредиты группируют по категориям качества с установлением процента отчислений в резерв на возможные потери по ссудам.

Рассмотрим динамику ссудной задолженности ПАО "РОСБАНК" на рисунке 2.1.

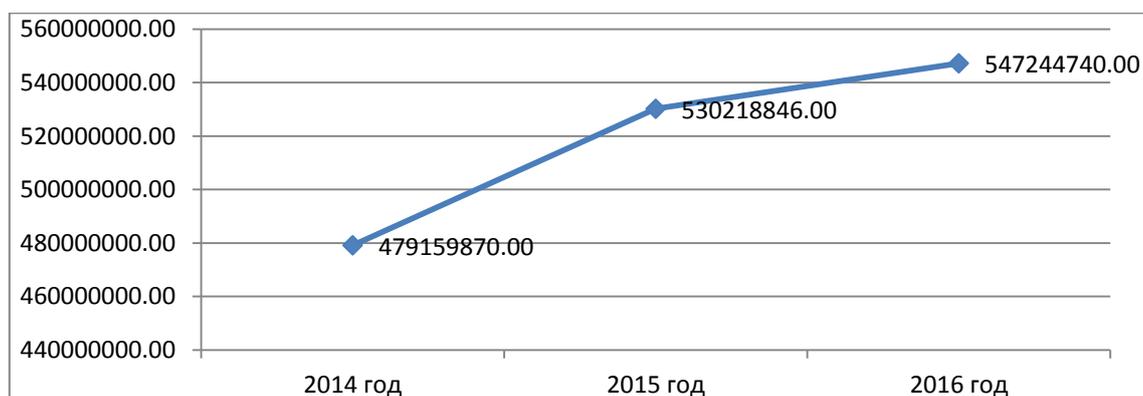


Рис.2.1.Динамика ссудной задолженности Банка за 2014-2016 гг., тыс.руб.

Ссудная задолженность банка образуется за счет активных банковских операций, а именно за счет кредитования юридических и физических лиц.

Ссудная задолженность ПАО "РОСБАНК" на 01.01.2015 г. составляла

479 159 870 тыс.руб., на 01.01. 2016 г. -530 218 846 тыс.руб., а к 01.01.2017г., увеличилась до 547 244 740 тыс.руб.

Данные динамики ссудной задолженности, позволяют сделать вывод об увеличении сумм выданных кредитов и как следствие увеличении ссудной задолженности кредитного учреждения за три года.

Географическая диверсификация предполагает распределение кредитных ресурсов между заемщиками, которые находятся в разных регионах, странах с разными экономическими условиями, и на географических территориях. Географическая диверсификация как метод снижения кредитного риска доступна лишь крупным банкам с разветвленной сетью отделений и филиалов на значительной территории. Это помогает нивелировать влияние погодных и климатических условий, экономических и политических потрясений, которые влияют на кредитоспособность заемщиков.

Рассмотрим географию кредитного портфеля ПАО "РОСБАНК" за 2015-2017гг. на рис.2.2.

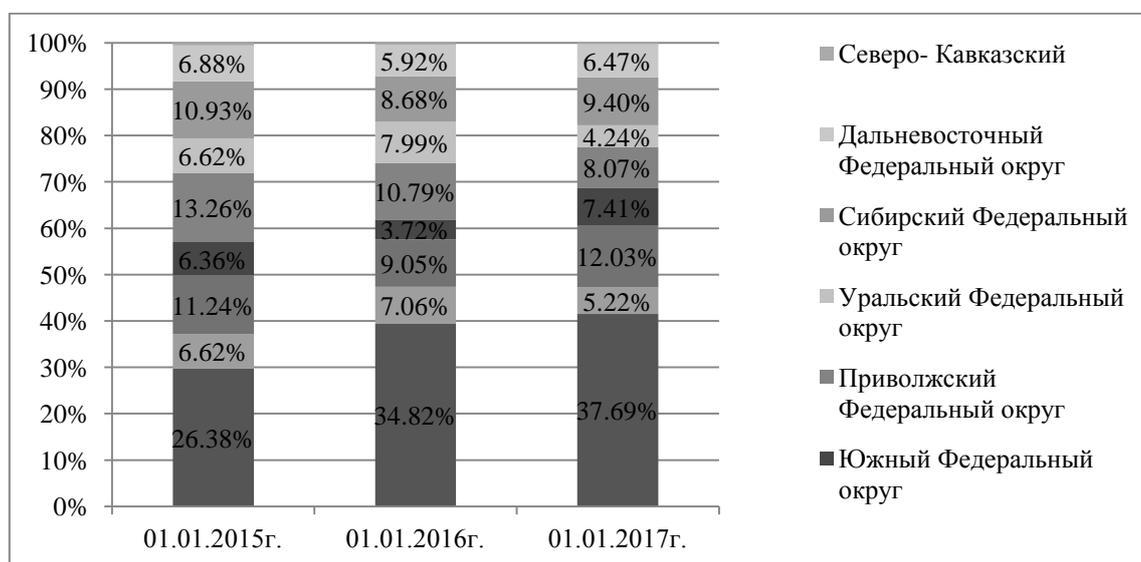


Рис.2.2. География кредитного портфеля ПАО "РОСБАНК" за 2014-2016 гг.

Из данных рисунка 2.2. следует, что в Москве и Московской области показатели за все три года самые высокие среди других регионов РФ. В 2014 году, размер кредитного портфеля составлял-26,38% в общей доле

кредитного портфеля банка.

К 2015 году, размер кредитного портфеля в Москве и Московской области увеличился до 34,82%, а на 2016 год, он составил 37,69% в общей доле кредитного портфеля банка.

На втором месте по размеру кредитного портфеля находится Северо-Западный Федеральный округ. Размер кредитного портфеля составляет: на 1 января 2015 года-11,24%, на 1 января 2016 года -9,05%, на 1 января 2017 года-12,03% в общей доле кредитного портфеля банка.

На третьем месте размеру кредитного портфеля находится Приволжский Федеральный округ. Размер кредитного портфеля составляет: на 1 января 2015 года-13,26%, на 1 января 2016 года-10,79%, на 1 января 2017 года-8,07% в общей доле кредитного портфеля банка.

От структуры кредитного портфеля банка во многом зависит устойчивость, его рентабельность, репутация и успех. Поэтому во всех коммерческих банках ведется строгий контроль за качеством ссуд, находящихся в кредитном портфеле.

Рассмотрим структуру кредитного портфеля ПАО «РОСБАНК» в таблице 2.6.

Таблица 2.6

Структура кредитного портфеля ПАО «РОСБАНК» за 2014-2016 гг.,  
тыс.руб.

Наименование показателя	По состоянию на			Удельный вес. %		
	01.01.2015г.	01.01. 2016г.	01.01.17г.	2014г.	2015г.	2016г.
1	2	3	4	5	6	7
Межбанковские кредиты и депозиты	86 624 340	107 137 681	114 567 068	13,9,	17,4	20,8
Ссудная задолженность юридических лиц	244 233 525	274 389 279	253 498 235	39,2	44,7	46,0
-резервы на возможные потери	20 975 560	19 219 694	15 470 298	3,4	3,1	2,8

Продолжение таблицы 2.6

1	2	3	4	5	6	7
Ссудная задолженность физических лиц	243 145 774	182 626 006	142 404 840	39,0	29,7	25,8
в том числе: -резервы на возможные потери	28 132 540	30 686 202	24 977 084	4,5	5,0	4,5
Итого кредитный портфель	623 111 739	614 058 862	550 917 525	100,0	100,0	100,0

Исходя из данных таблицы 2.6., можно сказать, что межбанковские кредиты и депозиты увеличивались с каждым годом. В 2014 году этот показатель был равен 86 624 340 тыс.руб., в 2015 году - 107 137 681 тыс.руб., а к 2016 увеличился до 114 567 068 тыс.руб.

Общая доля ссудной задолженности физических лиц в структуре кредитного портфеля в 2014 году равна 39,0%, в 2015 году- 29,7%, в 2016 году- 25,8%. Резервы на возможные потери в 2014 году составляли 28 132 540 тыс.руб., в 2015 году-30 686 202 тыс.руб., а в 2016 году снизились до 24 977 084 тыс.руб.

Всего по итогу, кредитный портфель составил: в 2014 году- 623 111 739 тыс.руб., в 2015 году- 614 058 862 тыс.руб., в 2016 году-550 917 525 тыс. руб.

Проанализируем динамику розничного кредитного портфеля ПАО "РОСБАНК" в таблице 2.7.

Таблица 2.7

Динамика розничного кредитного портфеля ПАО "РОСБАНК" за 2014-2016 гг., тыс.руб.

Наименование показателя	По состоянию на			Темп роста, %		
	01.01.2015г	01.01.2016	01.01.2017г.	2015/2014	2016/2015	2016/2014

## Продолжение таблицы 2.7

1	2	3	4	5	6	7
Кредиты физическим лицам*, в т.ч.:	243 145 774	182 626 006	142 404 838	7,51	7,80	5,86
Жилищные кредиты	2 521 991	1 362 061	1 013 539	5,40	7,44	4,02
Ипотечные кредиты	61 415 275	56 775 738	41 813 935	9,24	7,36	6,81
Автокредиты	59 069 769	35 936 983	20 797 339	60,8	57,9	35,2
Потребительские кредиты	120 138 739	88 551 224	78 780 025	73,7	89,0	65,6

Проанализировав таблицу, можно сказать, что показатели динамики розничного кредитного портфеля ПАО "РОСБАНК" в каждом году колебались. Кредиты физическим лицам в 2014 году составляли 243 145 774 тыс.руб., в 2015 году -182 626 006 тыс.руб., а к 2016 году снизились до 142 404 838 тыс.руб.

Жилищные кредиты в соотношении 2015 года к 2014 году были равны 7,51%. Ипотечные кредиты на 2016 год составили 41 813 935 тыс.руб.

Автокредиты и потребительские кредиты так же к 2016 году снизились. Автокредитование на 01.01.15г. было равно -59 069 769 тыс.руб., на 01.01.16г- 35 936 983 тыс.руб., а к 01.01.17г. снизились, и составили 20 797 339 тыс.руб.

Рассмотрим структуру розничного кредитного портфеля ПАО "РОСБАНК" на рисунке 2.3.

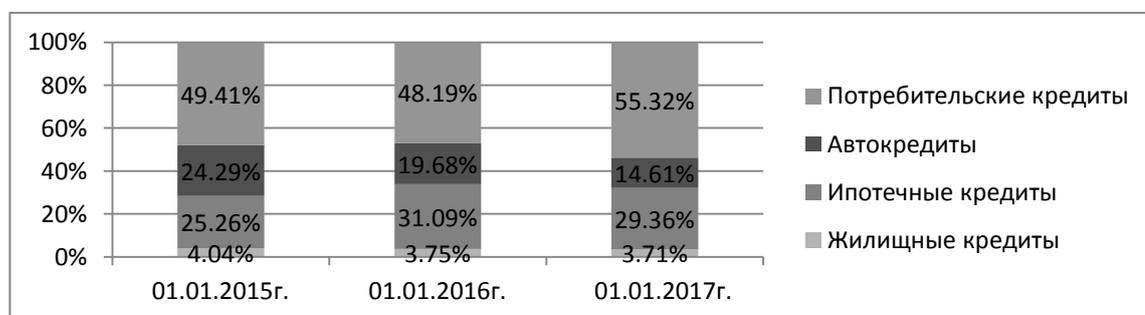


Рис.2.3. Структура розничного кредитного портфеля ПАО "РОСБАНК" за 2014-2016 гг., %

Структура розничного кредитного портфеля на протяжении 2014-2016гг., изменялась. Удельный вес портфеля автокредитов (рост которого в минувшем году отставал от других направлений розничного кредитования) сократился до 19,68%. Удельный вес прочих потребительских ссуд составил 48,49%, а доля ипотечных кредитов выросла до 31,09%.

В связи с завершением передачи ипотечного бизнеса и автокредитования в автосалонах специализированным дочерним розничным банкам АО "ДельтаКредит" и ООО "Русфинанс Банк" удельный вес портфеля автокредитов (рост которого в минувшем году отставал от других направлений розничного кредитования) сократился до 14,61%, доля ипотечных кредитов сократилась до 29,36 %. При этом удельный вес прочих потребительских ссуд увеличился до 55,32%.

Удельный вес портфеля автокредитов в 2016 году сократился, и составил -14,61%. Удельный вес жилищных кредитов снизился, и составил 3,71%

Проанализировав структуру розничного кредитного портфеля ПАО "РОСБАНК", можно сказать, что в банке сформирован диверсифицированный корпоративный кредитный портфель, значительную долю которого составляют средства, предоставленные нефтехимической и нефтегазовой отрасли, предприятиям электроэнергетики, военно-промышленного комплекса, машиностроения, черной и цветной металлургии, предприятиям строительства, а так же предприятиям управления недвижимостью, оптовой и розничной торговли, пищевой промышленности.

В целом обобщая данные качественного и структурного анализа, можно сказать, что кредитный портфель Банка достаточно хорошего качества. Благодаря консервативной кредитной политике в отношении физических лиц Банку удастся держать долю просроченных кредитов на очень низком уровне. Благодаря большой ресурсной базе Банку удастся

предлагать не высокие процентные ставки по кредитам при этом, имея возможность предлагать корпоративным клиентам практически неограниченные суммы кредитов.

Для принятия банком обоснованных решений по указанному кругу вопросов важное значение имеют взвешенная и четкая постановка общих целей деятельности банка на предстоящий период (т.е. хорошая постановка планирования в целом), адекватный анализ кредитного рынка (т.е. хорошая работа маркетинговой службы), верная оценка качества кредитного портфеля, ясность перспектив развития ресурсной базы банка, учет динамики уровня квалификации персонала и другие факторы.

Анализ кредитного портфеля банка производится постоянно и лежит в основе его управления, которое имеет целью снижение совокупного кредитного риска за счет диверсификации кредитных вложений и выявления наиболее рискованных сегментов кредитного рынка.

При формировании "кредитного портфеля" необходимо учитывать следующие риски: кредитный, ликвидности и процентный.

Факторы кредитного риска являются важнейшими критериями его классификации. В зависимости от сферы действия факторов выделяются внешние и внутренние кредитные риски; от степени связи факторов с деятельностью банка - кредитный риск, зависимый или не зависимый от деятельности банка.

Во множестве коммерческих банков, большое внимание уделяют оценке качества портфеля. Правильная оценка имеющихся рисков банка полностью отражается на его деятельности и важно правильно понимать, что в себя включают эти риски.

Проведем оценку качества розничного кредитного портфеля ПАО "РОСБАНК" в таблице 2.8.

При оценке качества розничного кредитного портфеля ПАО "РОСБАНК" были проанализированы различные показатели. Ссудная и

приравненная к ней задолженность в 2014 году составляла 37 259 100 тыс.руб., 2015 году- 38 922 053 тыс.руб., в 2016 году- 43 271 486 тыс.руб.

Таблица 2.8

Оценка качества розничного кредитного портфеля ПАО "РОСБАНК" за 2014-2016 гг.,тыс.руб.

Показатель	По состоянию на			Удельный вес, %		
	01.01.15г.	01.01.16г.	01.01.17г.	2014 г.	2015 г.	2016 г.
1	2	3	4	5	6	7
Ссудная и приравненная к ней задолженность всего, в т.ч.:	37 259 100	38 922 053	43 271 486	61,5	44,3	36,6
Просроченная задолженность в т.ч. :						
До 30 дней	1 329 480	1 254 992	2 562 538	9,3	5,8	9,3
От 31 до 91 дней	1 467 594	1 867 478	1 361 082	10,3	8,6	5,0
От 91 до 180 дней	1 940 121	3 019 511	1 626 647	13,5	13,9	5,9
Свыше 180 дней	9 588 787	15 552 793	21 880 252	66,9	71,7	79,8
Всего активов	37 259 100	38 922 053	43 271 486	100,0	100,0	100,0

Просроченная задолженность в общем объеме качества кредитного портфеля, в 2014 году равна 38,5%, в 2015 году - 55,7%, и к 2016 году увеличилась до 63,4%.

Наименьший рост просроченной задолженности наблюдается в промежутке до 30 дней. По состоянию на 01.01.15г. кредитный портфель составляет-1 329 480 тыс.руб., на 01.01.16г. снижается и составляет- 1 254 992 тыс.руб., и к 01.01.17г. снова увеличивается до 2 562 538 тыс.руб. В общем объеме розничного кредитного портфеля показатель просроченной

задолженности до 30 дней в 2014 году составляет 9,3 %, в 2015 году-5,8%, и к 2017 году снова увеличивается до 9,3 %.

Наибольший рост просроченной задолженности наблюдается в промежутке свыше 180 дней. В 2014 году этот показатель составлял 9 588 787 тыс.руб., а к 2016 году увеличился, и составил 21 880 252 тыс.руб. Так же с этот показатель увеличивается в общем объеме розничного кредитного портфеля. В 2014 году он составлял-66,9%, а к 2016 году увеличился до 79,8%.

Оценивая розничный кредитный портфель ПАО "РОСБАНК", можно сделать вывод, что в период с 2014-2016гг. размер портфеля имеет тенденцию к уменьшению, а качество портфеля ухудшилось.

Основными причинами негативных изменений розничного кредитного портфеля по всем банковским продуктам стали: мировой экономический кризис, и как следствие: рост процентных ставок по кредитам; санкции, примененные к РФ со стороны США, стран Европы и некоторых стран Азии; уменьшение размера заработной платы потенциальных клиентов банка, а так же потеря некоторыми действующими заёмщиками банка основных источников доходов, что привело к увеличению размера просроченной задолженности по всем видам кредитования.

## 2.4 Пути повышения эффективности розничных банковских продуктов в ПАО "РОСБАНК"

Современные условия развития банковского сектора и запросы клиентов требуют развития существующих и разработки новых банковских продуктов. Для разработки нового продукта необходимы определенные ресурсы, организация работ, знания, то есть определенная технология, которая является важной в дальнейшей работе банка.

Стратегическими целями развития банковских услуг и продуктов является достижение необходимого уровня обслуживания, который позволит максимально удовлетворять потребности юридических физических и лиц в сегменте банковских услуг, а так же приблизить параметров банковских продуктов и услуг к уровню развитых стран.

С помощью увеличения спектра услуг, изучения новых сегментов рынка банковских продуктов и услуг происходит оптимизация использования текущих возможностей и, следовательно, повышается рентабельность деятельности банка, увеличивается отдача от вложенного капитала. Введение новых банковских продуктов и услуг, предполагает изучение зарубежного опыта, улучшение банковских технологий, будущее совершенствование маркетинга и менеджмента в этой сфере, создание системы подготовки и переподготовки персонала.

На протяжении долгого времени ПАО "РОСБАНК" стремится создать универсальный финансовый институт, который мог бы осуществлять свою деятельность в национальном масштабе и предлагать для населения самые различные банковские услуги.

На данный момент ПАО "РОСБАНК" разработал новую стратегию развития бизнеса на ближайшие годы. Прежде всего банк нацелен на:

- создание гибкого продуктового предложения;
- повышение удовлетворенности и активности нынешних клиентов, привлечение новых;
- оптимизацию бизнес-процессов и систем управления.

ПАО "РОСБАНК" нацелен на повышение автоматизации процессов для улучшения качества розничных кредитных продуктов и скорости обслуживания, а так же развитие дистанционного обслуживания через интернет.

Преимущества использования стратегии ПАО "РОСБАНК" по отношению к розничным кредитным продуктам ,закljučаются в наличии

большой клиентской базы, и больших объемов оказываемых банковских услуг. Это дает возможность поддерживать низкий уровень издержек, нормализовать базовые услуги, а так же получать устойчивую и достаточную прибыль на рынке банковских услуг и продуктов.

Увеличение спектра банковских продуктов и услуг ПАО "РОСБАНК", может осуществляться по следующим направлениям:

-оказание совершенно новых услуг, которые отличаются от уже существующих. Их внедрение и разработка связаны с увеличением конкуренции, появлением новых участников на финансовом рынке;

-улучшение существующих (уже оказываемых) услуг.

Качественные и технологические параметры базовых услуг изменяются, из-за внедрения различных средств каналов обслуживания и телекоммуникаций, что приведет к увеличению возможных разновидностей традиционных банковских услуг;

-дальнейшем развитии вспомогательных услуг (консультационные услуги по управлению активами, наследованию прав и т.п.).

В условиях конкуренции ПАО "РОСБАНК" вынужден проводить агрессивную политику, предлагая своим заёмщикам новые продукты и услуги, вызванные информационными технологиями. Успешные решения задач в области внедрения и разработок новых финансовых инструментов стали залогом устойчивого и постоянного развития данного коммерческого банка.

По нашему мнению основными направлениями развития розничных банковских продуктов и услуг в ПАО "РОСБАНК" могут стать:

-переход от оказания отдельных видов услуг к комплексному обслуживанию клиентов, а именно, предложение клиентам банка пакета услуг включающего в себя весь спектр банковских услуги;

-использование стратегий многоканального обслуживания физических и юридических лиц, а именно поиск новых путей развития бизнеса, причем

эти пути должны быть более удобными, доступными и главное, более оперативными и дешевыми в сравнении с существующей системой обслуживания клиентов. Также прослеживается тенденция ориентации банков на массовое привлечение клиентов, основную долю которых составляют физические лица;

- автоматизация и стандартизация процесса оказания розничных банковских услуг. Имеется в виду дальнейшее развитие автоматизирование банковской системы, позволяющей сохранять всю информацию о клиентах банка, предоставлять банковские продукты и услуги;

- снижение процентной ставки по кредитным картам. Так, например, самая популярная кредитная карта "Премиальная карта путешествий", с процентной ставкой 22%, будет еще наиболее привлекательна для клиентов ПАО "РОСБАНК", если процентную ставку снизить на 2-3%;

- переход при оказании стандартных услуг от прямого контакта к самообслуживанию. Имеется в виду, предоставление клиенту услуги Банк-клиент при помощи которого, клиенты имеют возможность дистанционно распоряжаться своим счетом, производить платежи и другие необходимые действия;

- усовершенствование системы онлайн приложения. Возможность подачи заявки на кредит в онлайн режиме не выходя из дома;

- снижение процентных ставок по кредитам. Например, снижение процентной ставки по ипотечному кредитованию приведет к росту числа заемщиков;

- ведение современных стратегий продаж. Имеется в виду тиражирование и распространение презентаций и рекламы банковских продуктов банка при помощи интернета, электронной почты и SMS рассылки;

- расширение спектра и повышение качества банковских продуктов и услуг, имеется в виду, предоставление новых розничных кредитных

продуктов и услуг на условиях выгодно отличающихся от банков-конкурентов.

Так же для повышения эффективности розничных банковских продуктов возможно использовать банковский маркетинг. Банковский маркетинг является прогрессивным рыночным инструментом управления банковской деятельностью и разработки новых продуктов, а также элементом конкурентоспособности, так как он оказывает приводит к повышению результативности финансово-кредитных организаций.

Внедрение Интернет- технологий в банковские процессы, даст возможность повысить скорость банковских услуг, увеличить их доступность, снизить их цену и таким образом расширить клиентскую базу.

Характеризуя уровень развития рынка розничных банковских услуг, можно сказать про наличие больших перспектив роста объема оказываемых услуг как за счет увеличения целевой аудитории, так и благодаря расширению перечня оказываемых услуг.

В рамках развития системы продвижения банковских услуг перспективными можно считать несколько направлений, среди которых:

- партнерство с розничными сетями, производителями товаров и услуг, предоставляющее льготы и бонусы клиентам обеих сторон;

- интеграция с электронными платежными системами, возможности перевода электронных денег на банковские карты и обратно;

- банковские объединения, позволяющие пользоваться банкоматами дружественного банка без комиссии.

Реализация обозначенных направлений стратегического маркетинга даст возможность повысить эффективность деятельности Банка, и стать наиболее конкурентоспособным, относительно других банков на региональном уровне.

Стандартизация базовых услуг позволит снизить операционные издержки, организовать продажу услуг без персональных консультаций с

сотрудниками банка (например, использовать автоматизированные системы консультирования). Комплекс стандартизированных базовых услуг должен быть рационализированным и высокотехнологичным с позиций планируемого ПАО "РОСБАНК" соотношения произведенных затрат и ожидаемых доходов. С помощью стандартизации экономических и технологических параметров услуг ПАО "РОСБАНК" может организовать свою деятельность на рынке банковских продуктов и услуг по двум основным направлениям:

-продажа стандартизированных высокотехнологичных базовых услуг, ориентированных на массовый спрос со стороны физических лиц и единых для всей системы банка. Цена этих услуг должна обеспечивать их доступность и в то же время возмещать банку основные расходы по продаже индивидуальных услуг за счет больших объемов продаж;

-продажа индивидуальных услуг, рассчитанных на спрос определенных групп и требующих консультирования клиентов банковскими работниками.

Цена индивидуальных услуг должна одновременно обеспечивать необходимый уровень спроса на эти услуги и конкурентоспособности .

В розничном бизнесе ПАО "РОСБАНК" сконцентрирует внимание на повышении эффективности кредитования и увеличении количества ежедневных банковских операций.

Для решения этой задачи банк планирует к 2017 году:

-увеличить число ежегодно привлекаемых клиентов до 870 тыс.;

-увеличить число активных клиентов до более 2,7 млн;

-развивать кросс-продажи клиентам Русфинанс Банка и DeltaCredit;

-увеличить продажу кредитов на одного менеджера до 1.9 в день;

-внедрить привлекательное предложение по транзакционному обслуживанию;

-развивать дистанционные каналы продаж и активно привлекать в них клиентов: 80% клиентских транзакций будут осуществляться через

дистанционные каналы [54].

Необходимо также внедрять программы поощрения и лояльности клиентов. Новые услуги населению, которые основаны на улучшении уже оказываемых услуг, могут внедряться с помощью изменения условий оказания услуг для повышения их привлекательности.

Модификация услуг может также осуществляться с помощью предоставления их на новой технологической основе. Например, оказание услуг с использованием средств мобильной связи, систем удаленного доступа, и через банкоматы.

Стратегия банка является частью глобальной стратегии группы Societe Generale. Она направлена на дальнейшую работу по улучшению качества обслуживания клиентов, поддержание роста через развитие бизнеса, сохранение лидерских позиций в сфере инноваций, сохранение устойчивой доходности, и увеличения розничных кредитных услуг.

Подводя итоги вышеизложенному, необходимо сказать, что развитие банковских продуктов и услуг, например, повышение качества и расширение спектра банковских продуктов и услуг самообслуживания и комплексного обслуживания клиентов, увеличения числа ежегодно привлекаемых розничных клиентов в Банк, улучшение существующих и совершенно новых услуг, будут содействовать дальнейшему развитию ПАО "РОСБАНК", улучшению его финансового положения и поможет Банку оставаться лидером в конкурентной борьбе. Данные мероприятия и направления развития, помогут увеличить качество розничных кредитных услуг и привлечь новых клиентов.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Банковская услуга – это предоставляемые клиентам виды деятельности банка, способствующие оптимальному выполнению банковских операций.

Проанализировав понятие банковская услуга можно сказать, что банковские услуги представляют собой особый вид услуг, так как они состоят из различных операций, которые выполняются в процессе денежного обращения.

Усовершенствование деятельности банков в современных условиях делает актуальной проблему повышения качества банковских продуктов и услуг, улучшения качества банковского обслуживания, а так же расширения спектра предоставленных банковских продуктов и услуг.

Перед выпускной квалификационной работой были поставлены следующие цели: рассмотреть кредитные услуги розничным клиентам в коммерческом банке на примере ПАО "РОСБАНК",изучить теоретико-методологические аспекты розничных банковских услуг в коммерческом банке, а так же ознакомиться и проанализировать розничные кредитные продукты в ПАО "РОСБАНК".

Управление кредитным риском ПАО "РОСБАНК" предполагает: контроль качества розничного кредитного портфеля, предоставление розничного кредитного продукта, утверждение и разработку стандартных процедур и условий предоставления розничного кредитного продукта, формирование резервов и оценку кредитного риска, а так же работу с просроченной задолженностью.

Проанализировав основные условия по кредитным картам частным клиентам ПАО "РОСБАНК",можно сказать, что самой выгодной кредитной картой является "Премиальная карта путешествий", так как процентная ставка составляет всего 22 % годовых, кредитный лимит 100000 – 2000000

руб., а проценты начисляются только на использованную часть кредитного лимита и только в случае несоблюдения клиентом условий беспроцентного периода кредитования.

Наиболее популярной кредитной картой, является "Классическая кредитная карта", годовая процентная ставка равна 26,9%, кредитный лимит составляет 15000 – 1000000 руб. Эта карта выпускается в категории Platinum и, помимо эксклюзивного статуса, предлагает целый ряд преимуществ и дополнительных услуг для держателя карты.

ПАО "РОСБАНК" предоставляет своим клиентам самые разнообразные программы кредитования с обеспечением и без обеспечения. Банк предоставляет кредиты наличными (нецелевые кредиты, овердрафт, рефинансирование кредитов), а так же большой выбор кредитов на недвижимость таких как: ипотека на квартиру или долю, ипотека на комнату, ипотека на покупку дома итд.

О ссудной задолженности ПАО "РОСБАНК" можно сказать, что она банка образуется за счет активных банковских операций, а именно за счет кредитования юридических и физических лиц.

Ссудная задолженность ПАО "РОСБАНК" за период с 2014г. по 2016г. увеличилась. Это говорит о том, что выдает больше кредитов, а так же, расширяется спектр банковских операций. Это означает возможное увеличение этого показателя в дальнейших периодах.

Рассмотрев географию кредитного портфеля ПАО "РОСБАНК" за 2014-2016 гг., можно сделать вывод о том, что в Москве и Московской области показатели за все три года самые высокие среди других регионов РФ.

Проанализировав структуру розничного кредитного портфеля ПАО "РОСБАНК" , а так же обобщая данные структурного и качественного анализа, можно сказать, что кредитный портфель Банка достаточно хорошего качества. Благодаря консервативной кредитной политике в отношении

физических лиц Банку удается держать долю просроченных кредитов на очень низком уровне. Благодаря большой ресурсной базе Банку удается предлагать низкие процентные ставки по кредитам при этом, имея возможность предлагать корпоративным клиентам практически неограниченные суммы кредитов.

Проанализировав динамику розничного кредитного портфеля ПАО "РОСБАНК", можно сказать, что показатели в каждом году уменьшались.

Кредиты физическим лицам к 2016 году по сравнению с 2014 годом значительно снизились. Автокредитование так же к 2016 году уменьшилось до 20 797 339 тыс.руб.

Основной причиной уменьшения розничного кредитного портфеля по всем банковским продуктам стало:

- мировой экономический кризис, и как следствие: рост процентных ставок по кредитам;

- санкции, примененные к РФ со стороны США, стран Европы и некоторых стран Азии;

- уменьшение размера заработной платы потенциальных клиентов банка, а так же потеря некоторыми действующими заёмщиками банка основных источников доходов, что привело к увеличению размера просроченной задолженности по всем видам кредитования;

Так же был проведен анализ оценки качества розничного кредитного портфеля ПАО "РОСБАНК". Наименьший рост просроченной задолженности наблюдается в промежутке до 30 дней. Наибольший рост просроченной задолженности наблюдается в промежутке свыше 180 дней.

На данный момент ПАО "РОСБАНК" разработал новую стратегию развития бизнеса на ближайшие годы. Прежде всего банк нацелен на:

- создание гибкого продуктового предложения;
- повышение удовлетворенности и активности нынешних клиентов, привлечение новых;

- оптимизацию бизнес-процессов и систем управления.

ПАО "РОСБАНК" нацелен на повышение автоматизации процессов для улучшения качества розничных кредитных продуктов и скорости обслуживания, а так же развитие дистанционного обслуживания через интернет.

В розничном бизнесе ПАО "РОСБАНК" сфокусирует внимание на повышении эффективности кредитования и увеличении количества ежедневных банковских операций.

Для решения этой задачи банк планирует к 2017 году:

- увеличить число ежегодно привлекаемых клиентов до 870 тыс.;
- увеличить число активных клиентов до более 2,7 млн;
- развивать кросс- продажи клиентам Русфинанс Банка и DeltaCredit.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что в настоящее время у банков есть все предпосылки для развития и совершенствования. Уже сейчас банки эффективно заимствуют многие технологии и идеи у развитых стран, а так же развивают и совершенствуют кредитные продукты и услуги для своих заёмщиков и потенциальных клиентов банка.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Конституция Российской Федерации: принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 года [Текст] : офиц. текст. – М.: Проспект, 2015. – 25 с.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть I и II.: офиц. текст. – М.: Проспект, 2015. – 640 с.
3. О банках и банковской деятельности [Электронный ресурс] / федер. закон от 02.12.1990 № 395-1 (ред. от 05.04.2016г.). – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>, свободный
4. О Центральном банке Российской Федерации (Банке России) [Электронный ресурс] / федер. закон от 10.07.2002 № 86-ФЗ (ред. от 30.12.2015г.). – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>, свободный
5. Абрамова, М.А. Финансы и кредит. [Текст]: /учебное пособие для студентов/М.А.Абрамова. – М.: Финансы и статистика,2016.-96с.
6. Аюпова, В.К. Совершенствование качества обслуживания клиентов [Текст] / В.К. Аюпова, А.А. Ахметгереева // Научное обозрение.-2016.- № 24. – С. 208-210.
7. Бабилов, В.Г.Теория и практика розничного кредитования [Текст] / В.Г.Бабилов// Управление финансовыми рисками. -2014.- №1.- С 44–61.
8. Батраков, Л.Г. Экономический анализ деятельности коммерческого банка [Текст]: /учебник для вузов/Л.Г.Батраков.- М.: Логос, 2015.-168с.
9. Бажуткина, Л.П. Методология формирования и развития региональных систем в Российской экономики [Текст] /Л.П.Бажуткина//методы формирования.- 2015. -С.24-29.
10. Белоглазова, Г.Н. Деньги. Кредит. Банки. [Текст]:учебник /Г.Н.Белоглазова.- М.: Юрайт,2015.-156с.

11. Бондарь, А.П. Проблемы развития рынка банковских услуг [Текст]/А.П.Бондарь, В.В. Пирожкова// Научный вестник: финансы, банки, инвестиции.-2016. - № 2(35). - С. 97-102.
12. Бурлак, Г.Н. Правовое регулирование банковских операций. [Текст]/Г.Н.Власенко//Правовое регулирование банковских продуктов.- 2014.-№5.-С.32-34.
13. Вайсбек, Е.Н.Оценка кредитного портфеля банка по критерию ликвидности кредитных вложений[Текст] /Е.Н.Вайсбек// Экономические науки.- 2015.-№7(128).-С.90-93.
14. Владимирова, М.П. Деньги, кредит, банки. [Текст]: /учебник/М.П.Владимирова, А.И.Козлов– СПб.: «Норма» 2015.-112с.
15. Власенко, М.С. О работе банка с клиентами [Текст]/М.С.Власенко// Деньги и кредит.-2016.№5. С.12-13.
16. Возлюбленная, Л.П. Реализация системы оценки экономической эффективности в банке. Центры прибыли, продукты, клиенты [Текст]/ Л.П. Возлюбленная// Банковское дело.-2014.№17.С.6-9.
17. Головин, Ю.В. Банки и банковские услуги в России: вопросы теории и практики [Текст]: учебное пособие /Ю.В. Головин.- М.: Финансы и статистика,2015.-116с.
18. Гончарова, М. В. Население и банки: виды банковских операций [Текст]/М.В.Гончарова, А. И. Гончаров// Бизнес. Образование. Право.- 2011. -№4 (17).- С. 282-286.
19. Дадько, С.И. Современные методы управления кредитным портфелем банка [Текст] / С.И. Дадько, В.В. Мандрон// молодой ученый.-2016.- №9. -С. 541 -544.
20. Дараган, А. В. Особенности развития конкурентных отношений на рынке банковских услуг [Текст]: /учебник/А.В. Дараган.– СПб.: «Норма»,2014.-135с.

21. Дворецкая, А. Е. Деньги, кредит, банки [Текст] : учебник для академического бакалавриата / А. Е. Дворецкая. - М.: Издательство Юрайт, 2016. - 480 с.
22. Евсейко, С.А. Электронные деньги: перспективы использования [Текст]: монография /С.А. Евсейко.– СПб.: «Норма»,2016.-96с.
23. Ермаков ,С.Л. Основы организации деятельности коммерческого банка [Текст]: / учеб. для студентов вузов/С.Л Ермаков.М.:-КНОРУС,2014.-243с.
24. Жуков, Е.Ф. Банки и небанковские кредитные организации, и их операции. [Текст]: учебник/ Е. Ф. Жуков. - М.: ИНФРА-М, 2016.582с.
25. Заернюк, В.М. Перспективы развития розничных банковских услуг на российском рынке [Текст] / В.М. Заернюк, Г.Р. Фаизова // Финансы и кредит. -2012. -№ 38.-С. 17-23.
26. Иванов, А.Н. Банковские услуги: зарубежный и российский опыт [Текст]: учебное пособие для вузов/А.Н.Иванов. -М.: Финансы и статистика, 2014. -231с.
27. Иванов, В. В. Деньги, кредит, банки [Текст] : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. В. Иванов, Б. И. Соколов.-М.: Издательство Юрайт, 2017. - 371 с.
28. Иванченко, Е.Я. Методики совершенствования обслуживания региональных потребителей банковских услуг[Текст]:/Е.Я. Иванченко//Современная экономика: проблемы и решения. - 2014. - №10.-С.34-35.
29. Кешенкова, Н.В. Розничный банковский бизнес в России: тенденции, проблемы и инновационные решения [Текст]: учебник /Н.В. Кешенкова. -Ярославль: Академия МУБиНТ, 2015. - 156 с.
30. Кривошапова, С.В. Методы и подходы к формированию клиентской политики коммерческого банка [Текст] / С.В. Кривошапова, Е.Ю.

- Головки, Е.О. Казачинина // Фундаментальные исследования. -2016. - № 6-2. - С. 391-396.
31. Кропин, Ю. А. Деньги, кредит, банки [Текст] : учебник и практикум для академического бакалавриата / Ю.А. Кропин. --М.: Юрайт, 2017. -364 с.
  32. Кузьменко, Т.Н. Финансы и кредит. [Текст]: учебник для вузов/ Т.Н. Кузьменко. – М.: Кнорус - 2015. - 125 с.
  33. Лаврушин, О.И. Банковское дело [Текст]: учебник: изд. 2-е доп. и перераб./ О.И Лаврушин, И.Д Мамонова, Н.И. Валенцева. - М.: КНОРУС, 2016. - 768 с.
  34. Лаврушин, О.И. Деньги, кредит, банки [Текст]: Экспресс-курс /О.И. Лаврушин. -М.: Финансы и статистика,2014.-560с.
  35. Лаврушин, О.И. Роль кредита и модернизация деятельности банков в сфере кредитования [Текст]:учебник/ О.И. Лаврушин.- М.: Финансы и статистика,2014.-650с.
  36. Лаврушин, О.И. Осуществление кредитных операций [Текст] : учебник для СПО/О.И.Лаврушин.- М.: Кнорус, 2017. -248 с.
  37. Маркова, О.М. Коммерческие банки и их операции. [Текст]: учебное пособие для студентов/О.М.Маркова, Л.С.Сахарова, В.Н.Сидоров. -М.: Финансы и статистика.-2015.-102с.
  38. Мурычев, А.В. Инфраструктура кредитования в России: возможности повышения эффективности кредитного процесса[Текст]/ А.В.Мурычев//Деньги и кредит.-2015.- №3.-С.12.
  39. Паит, И.Я. Оценка конкурентоспособности банковских продуктов на рынке корпоративного кредитования[Текст] / И.Я. Паит //Проблемы анализа. - 2016. -№11. - С. 72-76.
  40. Петри, А.А. Методическое обеспечение диагностики рыночной ориентированности банковских услуг [Текст]/ А.А.Петри//диагностика ориентированности банковских услуг.-2014.- №4.- С 22-23.

41. Почекина, В.В. Международный рынок услуг [Текст]: учебник/ В.В. Почекина, В.Ф.Медведев, Ю.П. Якубук. -М.: Юристъ,2016.-102с.
42. Родин, Д.Я. Формирование и продвижение финансовых инноваций банковского института на банковском рынке кредитных услуг [Текст] /Д.Я. Родин, И.В. Сурина//Финансовая аналитика: проблемы и решения.- 2015.-№22(256). - С.17-30.
- 43.Соколинская, Н.Э. Развитие банковского сектора России в условиях глобальной турбулентности [Текст] : учебное пособие / Н.Э. Соколинская, В.Е. Косарев. - М.: Кнорус, 2017. -192 с.
44. Соколов, Б.И. Банки и банковские операции [Текст] : учебник и практикум для академического бакалавриата /Б.И.Соколов.- М.: Издательство Юрайт, 2017. - 159 с.
45. Тавасиев, А.М. Банковское дело: дополнительные операции для клиентов учебник [Текст]: учебник/ А.М.Тавасиев.- М.: Финансы и статистика, 2015.-231с.
46. Чалдаева, Л. А. Финансы, денежное обращение и кредит [Текст] : учебник для СПО / под ред. Л.А. Чалдаевой. -3-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2017. -381 с.
47. Черкасов, В.Е. Банковские операции: финансовый анализ [Текст]/В.Е.Черкасов. -М.: «Консалтбанкир», 2015.-С.85.
48. Шамхалова, Э.А. Формирование и развитие регионального рынка банковских услуг [Текст] :учебник/ Э.А. Шамхалова.-М:Юристъ,2014.-125с.
49. Шевчук, Д.А. Банковские операции. Принципы. Контроль. Доходность. Риски. [Текст]: /методическое пособие/Д.А.Шевчук. -М. : ГроссМедиа: РОСБУХ,2016.-97с.
50. Эриашвили, Н.Д. Банковское право [Текст] : учебник. / Н.Д. Эриашвили. -М.: Юнити-Дана, 2016. - 615 с.

51. Годовой отчет за 2014 год ПАО "РОСБАНК" [Электронный ресурс]:официальный сайт/.-Режим доступа: [https://www.rosbank.ru/files/about/disclosure/2016/Rosbank\\_RAP\\_2015.pdf](https://www.rosbank.ru/files/about/disclosure/2016/Rosbank_RAP_2015.pdf). /свободный.
52. Годовой отчет за 2015 год ПАО "РОСБАНК" [Электронный ресурс]:официальный сайт/.-Режим доступа: [https://www.rosbank.ru/files/about/disclosure/2016/Rosbank\\_RAP\\_2016.pdf](https://www.rosbank.ru/files/about/disclosure/2016/Rosbank_RAP_2016.pdf). /свободный.
53. Годовой отчет за 2016 год ПАО "РОСБАНК" [Электронный ресурс]:официальный сайт/.-Режим доступа: [http://www.rosbank.ru/files/about/disclosure/2017/PAO\\_ROSBANK\\_RSBU\\_2016\\_pdf\\_final.pdf](http://www.rosbank.ru/files/about/disclosure/2017/PAO_ROSBANK_RSBU_2016_pdf_final.pdf). /свободный.
54. ПАО "РОСБАНК" [Электронный ресурс]:официальный сайт/.-Режим доступа: <http://www.rosbank.ru/>.свободный.
55. Рейтинговое агентство Эксперт РА [Электронный ресурс]:официальный сайт/.-Режим доступа: /<http://raexpert.ru/>.свободный.
56. Центральный банк Российской Федерации [Электронный ресурс]:официальный сайт/.-Режим доступа: <http://www.cbr.ru/>.свободный.